

物流作業人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	RLM4323-002v3	物流作業人員	最新版本	略	2021/12/31
V2	RLM4323-002v2	物流作業人員	歷史版本	已被《RLM4323-002v3》取代	2019/12/31
V1	RLM4323-002v1	物流作業人員	歷史版本	已被《RLM4323-002v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		RLM4323-002v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物流作業人員		
所屬 類別	職類別	物流運輸 / 物流規劃及管理		職類別代碼	RLM
	職業別	運輸事務人員		職業別代碼	4323
	行業別	運輸及倉儲業 / 陸上運輸業		行業別代碼	H49
工作描述		進行物流作業貨物、客戶收款、維護與記錄相關文件。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1維護貨櫃 / 貨物紀錄	T1.1處理貨櫃 / 貨物移動紀錄	O1.1.1貨櫃 / 貨物文件 O1.1.2貨櫃 / 貨物移動紀錄	P1.1.1 依工作場所程序及法規規範詳細紀錄貨櫃 / 貨物的移動及相關文件。 P1.1.2 使用正確識別標示檢查貨櫃 / 貨物，並於貨櫃 / 貨物在集散站移動時，更新相關紀錄。	3	K01中央及地方相關法規 ^{【註1】} K02組織政策相關作業程序與規範 ^{【註2】} K03貨櫃及貨物程序與規範 ^{【註3】} K04貨運運輸程序與規範 ^{【註4】} K05組織資訊、文件及記錄程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T1.2監控貨櫃 / 貨物及維護紀錄	O1.2.1貨櫃 / 貨物相關紀錄	P1.2.1 監控每日貨櫃 / 貨物狀況，並記錄特定資訊。 P1.2.2 以適當表單回報貨櫃 / 貨物的控制系統問題，並轉發給維修部門。 P1.2.3 依工作場所程序檢查控制系統的貨櫃 / 貨物日誌卡之監控狀況，並與所有元件或系統故障，詳實記錄於故障日誌。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序與規範 K06現場佈置及障礙物排除程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S06人際互動適應力 S07問題解決能力 S08物件與環境評估能力
T2維護貨運紀錄	T2.1記錄貨運單據	O2.1.1貨運相關單據	P2.1.1 確定貨運並確認托運 / 貨車詳實紀錄並完成文件。 P2.1.2 依工作場所程序及法規規範，確認危險物品，準備並貼附警示文件。 P2.1.3 於工作場所貨運追蹤系統記錄貨運資訊。 P2.1.4 依文件指示，指揮貨運的裝載及儲存。	2	K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序與規範 K06現場佈置及障礙物排除程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S09安全裝備與工具操作的能力 S10作業流程監控能力 S11資訊科技應用能力
	T2.2記錄貨運發送	O2.2.1貨運發送紀錄	P2.2.1 依工作場所程序檢查、驗證並轉發貨運發送的文件。 P2.2.2 依工作場所程序，適當處理因文件不正確而登載不清的貨物。	2	K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序與規範 K07產品庫存相關作業程序及規範【註5】	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S09安全裝備與工具操作的能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
						S10作業流程監控能力 S11資訊科技應用能力
T3通報與執行異常狀況的處理	T3.1選擇適當的異常狀況處理措施		P3.1.1 識別威脅或潛在的威脅。 P3.1.2 確認並分析異常狀況的範圍。 P3.1.3 依異常狀況，實施適用的處理措施。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K08風險管理政策	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S06人際互動適應力 S07問題解決能力 S08物件與環境評估能力 S09安全裝備與工具操作的能力 S10作業流程監控能力 S11資訊科技應用能力 S12風險評估能力 S13環境與相關設備適應力 S14危機處理能力
	T3.2保持溝通		P3.2.1 依組織規範與機構 / 分公司及相關的單位 / 人員保持聯繫與溝通。 P3.2.2 以清楚、簡要及準確的方式傳達資訊。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K08風險管理政策	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S06人際互動適應力 S07問題解決能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
						S08物件與環境評估能力 S09安全裝備與工具操作的能力 S10作業流程監控能力 S11資訊科技應用能力 S12風險評估能力 S13環境與相關設備適應力 S14危機處理能力
	T3.3呈報異常事件		P3.3.1 依組織規範呈報異常狀況。 P3.3.2 視需要將報告交予警察，或其它緊急服務單位。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K08風險管理政策	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S06人際互動適應力 S07問題解決能力 S08物件與環境評估能力 S09安全裝備與工具操作的能力 S10作業流程監控能力 S11資訊科技應用能力 S12風險評估能力 S13環境與相關設備適應力 S14危機處理能力
T4安排運費發票及	T4.1準備發票	O4.1.1發票	P4.1.1 確認於文件上註明付款方式及時間。 P4.1.2 將發票正本交由適當層級之人員確認及簽	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規	S01溝通協調能力 S02讀寫能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
收款			署。 P4.1.3 遞送必要文件給要求發票的企業或組織。 P4.1.4 依工作場所政策，記錄與歸檔發票詳細資訊。		範 K08風險管理政策	S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S06人際互動適應力 S07問題解決能力 S10作業流程監控能力 S11資訊科技應用能力 S12風險評估能力 S13環境與相關設備適應力 S14危機處理能力 S15財務事項處理能力
	T4.2處理收款	O4.2.1貨款相關紀錄	P4.2.1 處理收款時，遵守工作場所政策及特定的契約規範。 P4.2.2 登記收到的款項。 P4.2.3 將收據及所有相關文件檢附於付款作業中，並適當歸檔。 P4.2.4 依存檔規定保存檔案，以備後續稽核。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K08風險管理政策	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S06人際互動適應力 S07問題解決能力 S10作業流程監控能力 S11資訊科技應用能力 S12風險評估能力 S13環境與相關設備適應力 S14危機處理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
						S15財務事項處理能力
T5協調快遞 / 配送	T5.1規劃及準備作業	O5.1.1作業計畫	P5.1.1 解讀並視需要釐清作業要求、客戶的指定要求。 P5.1.2 規劃符合客戶要求，裝載及配送所需的設施與設備，及其所需資源作業。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序與規範 K09快遞及貨物配送程序與規範 【註6】	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S07問題解決能力 S11資訊科技應用能力
	T5.2執行作業操作		P5.2.1 依計畫及品質要求，在設備及操作員能力範圍內進行作業。 P5.2.2 依據需求調整作業優先順序，以滿足優先順序或情況的變更。 P5.2.3 調整 / 修改作業計畫或路線，並將變更回報總部。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K09快遞及貨物配送程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S07問題解決能力 S11資訊科技應用能力
	T5.3完成作業操作		P5.3.1 檢視作業，以確保其結果滿足客戶要求及品質。 P5.3.2 檢查設備是否可正常運作，並歸還到存放區域。 P5.3.3 依工作場域程序維持商品的安全。 P5.3.4 依組織規定完成工作文件。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K09快遞及貨物配送程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S07問題解決能力 S11資訊科技應用能力
T6運輸危	T6.1以安		P6.1.1 檢查安全設備的可用性、要求數量及類	3	K01中央及地方相關法規	S01溝通協調能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
險物品或 爆裂物	全方式操作運輸設施及設備		<p>型。</p> <p>P6.1.2 依相關的產業法規、牌照與許可要求或標準、警察或主管機關的指示，應用安全準則及規範於操作設施與設備。</p> <p>P6.1.3 依相關的政府法規及規範，處理與運送危險物品、爆裂物及有害物質。</p> <p>P6.1.4 評估危險物品、爆裂物及有害物質相關的緊急程序。</p> <p>P6.1.5 依相關的規範及政府法規執行緊急程序，以確保預防措施按照緊急程序要求的方式執行。</p> <p>P6.1.6 實施程序以減少對設備、設施及環境的損壞及人員傷害。</p>		<p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K03貨櫃及貨物程序與規範</p> <p>K04貨運運輸程序與規範</p> <p>K05組織資訊、文件及記錄程序與規範</p> <p>K06現場佈置及障礙物排除程序與規範</p> <p>K08風險管理政策</p> <p>K10危險物品處理與運送程序與規範【註7】</p> <p>K11相關許可證與執照要求</p> <p>K12設施設備的安全程序與規範</p>	<p>S02讀寫能力</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04標準作業流程執行能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08物件與環境評估能力</p> <p>S09安全裝備與工具操作的能力</p> <p>S10作業流程監控能力</p> <p>S11資訊科技應用能力</p> <p>S12風險評估能力</p> <p>S14危機處理能力</p> <p>S15財務事項處理能力</p> <p>S16貨物重量、大小及特殊要求評估能力</p>
	T6.2諮詢相關監管機關 / 人員		<p>P6.2.1 依相關法規要求，運用相關的工作場域程序，於指定時限內向主管機關、消防隊或警察機關報告危險物品事件。</p> <p>P6.2.2 依要求提供協助予主管機關。</p> <p>P6.2.3 依工作場域程序向受影響區域的民眾提出警告。</p>	3	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K03貨櫃及貨物程序與規範</p> <p>K04貨運運輸程序與規範</p> <p>K05組織資訊、文件及記錄程序與規範</p> <p>K07現場佈置及障礙物排除程序與規範</p> <p>K09風險管理政策</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04標準作業流程執行能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08物件與環境評估能力</p> <p>S09安全裝備與工具操作的能力</p> <p>S10作業流程監控能力</p> <p>S11資訊科技應用能力</p> <p>S12風險評估能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					K10危險物品處理與運送程序與規範 K11相關許可證與執照要求 K12設施設備的安全程序與規範	S14危機處理能力 S15財務事項處理能力 S16貨物重量、大小及特殊要求評估能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為
- A02 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A03 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A04 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A05 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：
 - 高中職以上學歷。
- 其他補充說明：
 - 【註1】中央及地方相關法規包括：職業安全衛生法規、就業服務法、性別平等工作法、身心障礙者權益保障法、公平交易法、消費者保護法、個人資料保護法、關務相關法規、政府採購法、商業會計法及會計法等。
 - 【註2】組織政策相關作業程序與規範包括：組織經營目標及服務項目、組織請款與付款程序、報銷程序、內部控管準則、道德倫理原則、組織專案審批流程、專業倫理守則、行為準則、永續性與企業社會責任原則。
 - 【註3】貨櫃及貨物程序與規範包括：工作場所程序、政策、貨物的標示及編號系統、紀錄維護的作業系統、設備、管理及現場營運系統的操作重點、遭遇的問題，以及解決問題所需採取的適當行動。
 - 【註4】貨運運輸程序與規範包括：輸調度計畫、控管作業系統操作程序、紀錄標準作業程序、發票開立及付款協定及標準作業程序。

說明與補充事項

- 【註5】產品庫存相關作業程序及規範包括：產品類別及其關鍵特性、危害及特殊處理、堆疊及儲存要求的資訊。
- 【註6】快遞及貨物配送程序與規範包括：配送操作優先順序的工作程序及準則、操作的風險、風險管控相關預防措施。
- 【註7】危險物品處理與運送程序與規範包括：各類危險物品、爆裂物或有害物質的工作場域程序、相容性、將裝載固定於車輛的方法處理、運送的危害風險控制相關的預防措施。